○利用者調査の調査項目及び各調査項目のねらい　【訪問看護】

	項目	調査項目のねらい
問1	在宅で療養していく上での世話や必要な診療の補助（カテーテル管理・褥瘡の処置等）をきちんとしてくれますか	在宅で療養していく上での世話や必要な診療の補助を適切に行っているか
問2	看護師等は感染防止や事故防止など安全管理に配慮してくれていますか	看護師等は安全管理に配慮しているか
問3	看護師等は丁寧に接してくれていますか	看護師等の接遇は適切か
問4	看護師等はあなたや家族のプライバシーを守っていますか	看護師等は利用者や家族のプライバシーに配慮しているか
問5	看護師等はあなたや家族のことを気づかってくれていますか	看護師等は利用者や家族を尊重しているか
問6	事業所に言ったことが看護師等にきちんと伝わっていますか	事業所内の連絡体制が整っているか
問7	看護師等間の連絡は十分できていますか	看護師等間の連絡体制が整っているか
問8	事業所や看護師等は、看護に関する情報提供などをしてくれますか	利用者や家族に対し、必要な情報提供を行っているか
問9	事業所や看護師等は、困った時の相談にこころよく応じてくれますか	利用者や家族の相談に応じる体制が整っているか
問10	訪問する回数や時間について調整してくれていますか	訪問する回数や時間について利用者の要望を尊重しているか
問11	サービス提供にあたってはあなたの意思が尊重されていますか	利用者の意思を尊重しているか
問12	事業所は、訪問看護計画をつくる時、あなたの状況や、あなたや家族の要望をよく理解してくれましたか	利用者の状況や家族の要望を踏まえて訪問看護計画を作成しているか
問13	訪問看護計画について、十分な説明があり、同意を求められましたか	訪問看護計画について、十分な説明を行った上で同意を求めているか
問14	訪問看護計画書は受け取っていますか	訪問看護計画を利用者に確実に渡しているか
問15	契約する前に事業者のサービスに関する情報（公開情報）は入手しやすかったですか（過去１年以内の利用開始者対象）	契約前に利用者がサービス情報を入手しやすい環境を整えているか
問16	この事業所を利用することを決める前に、サービス内容や利用方法についての説明は十分ありましたか（過去１年以内の利用開始者対象）	利用者が利用を決める前に、サービス内容や利用方法の説明を十分に行っているか
問17	契約の際、内容（サービス内容・料金などの重要事項）について十分な説明がありましたか（過去１年以内の利用開始者対象）	契約時に契約内容について十分な説明を行っているか
問18	看護師等の訪問について、不満や要望を事業所に気軽に言うことができますか	看護師等の訪問に関する不満や要望が言いやすい環境を整えているか
問19	事業所は、不満や要望を良く聞いて対応してくれていますか	利用者の不満や要望への対応を適切に行っているか

○利用者調査の調査項目及び各調査項目のねらい　【訪問入浴介護】

	項目	調査項目のねらい
問1	入浴スタッフは、あなたの心身の状況に配慮し、入浴の介助をきちんとしてくれますか	利用者の心身の状況に配慮し、適切な入浴の介助を行っているか
問2	入浴スタッフは、きちんと挨拶をしたり、丁寧な態度で接してくれていますか	入浴スタッフの接遇は適切か
問3	事業所及び入浴スタッフは、入浴に使用する浴槽の衛生に配慮してくれていますか	事業所及び入浴スタッフは、入浴に使用する浴槽の衛生に配慮しているか
問4	入浴スタッフは、入浴の前に健康状態の確認（血圧測定、体温、脈拍、呼吸等）を行うなど、入浴の際の安全に配慮してくれていますか	入浴スタッフは、入浴の際の安全に配慮しているか
問5	入浴スタッフの入浴の介助は、安心できますか	入浴スタッフは、利用者が安心できる入浴の介助をおこなっているか
問6	約束した時間に変更があるときには、事業所から連絡がありますか	時間の変更の連絡を適切に行っているか
問7	入浴スタッフはあなたや家族のプライバシーに配慮してくれますか	入浴スタッフは利用者や家族のプライバシーに配慮しているか
問8	入浴スタッフはあなたや家族のことを気づかってくれていますか	入浴スタッフは利用者や家族を尊重しているか
問9	事業所に言ったことが入浴スタッフにきちんと伝わっていますか	事業所内の連絡体制が整っているか
問10	入浴サービスは、あなたの生活の楽しみになっていますか	利用者にとって生活の楽しみとなる入浴サービスを行っているか
問11	事業所や入浴スタッフは、生活や介護に関する情報提供・相談・助言などをしてくれますか	事業所や入浴スタッフは必要な情報提供・相談・助言を行っているか
問12	サービス提供にあたっては、あなたの意思が尊重されていますか	利用者の意思を尊重したサービス提供を行っているか
問13	サービスを利用する際の情報（公開情報）は入手しやすかったですか（過去１年以内の利用開始者対象）	サービス利用前に、利用者がサービス情報を入手しやすい環境を整えているか
問14	この事業所を利用することを決める前に、サービス事業者からサービス内容や利用方法についての説明は十分ありましたか（過去１年以内の利用開始者対象）	利用者がサービス利用を決める前に、サービス内容や利用方法の説明を十分に行っているか
問15	契約の際、パンフレット等が用意されており、内容について十分説明がありましたか（過去１年以内の利用開始者対象）	契約時に契約内容について十分な説明を行っているか
問16	訪問入浴サービスについて、不満や要望を事業所に気軽に言うことができますか	利用者がサービスについて不満や要望を言いやすい環境を整えているか
問17	事業所は、不満や要望を良く聞いて対応してくれていますか	利用者の不満や要望への対応を適切に行っているか

○利用者調査の調査項目及び各調査項目のねらい　【福祉用具貸与】

	項目	調査項目のねらい
問1	福祉用具専門相談員は丁寧に接してくれていますか（相談員はいやなことを言ったり、したりしないですか）	福祉用具専門相談員の接遇は適切か
問2	福祉用具専門相談員はあなたや家族のプライバシーを守っていますか	福祉用具専門相談員は、利用者や家族のプライバシーに配慮しているか
問3	福祉用具専門相談員はあなたや家族のことを気づかってくれていますか	福祉用具専門相談員は、利用者や家族を尊重しているか
問4	事業所に言ったことが福祉用具専門相談員にきちんと伝わっていますか	事業所内の連絡体制が整っているか
問5	事業所や福祉用具専門相談員は、生活や介護に関する情報提供・相談・助言などをしてくれますか	事業所や福祉用具専門相談員は、必要な情報提供・相談・助言を行っているか
問6	福祉用具レンタルによって、あなたの生活の質は向上したと思いますか	利用者の生活の質を向上させるサービスを提供しているか
問7	事業者は、請求書や領収書を発行してくれていますか	利用者に対し請求書や領収書を確実に交付しているか
問8	事業者を選ぶ際の情報（公開情報）は入手しやすかったですか	利用者が事業者を選ぶ際に情報が入手しやすい環境を整えているか
問9	この事業所を利用することを決める前に、福祉用具専門相談員からサービス内容についての説明は十分ありましたか（過去１年以内の利用開始者対象）	利用者が利用を決める前に、サービスの内容についての説明を十分に行っているか
問10	契約の際、サービス内容、負担額、解約手続きについての説明は理解できるものでしたか（過去１年以内の利用開始者対象）	契約時に契約内容について十分な説明を行っているか
問11	相談や苦情の窓口を教えてもらいましたか（過去１年以内の利用開始者対象）	相談や苦情の窓口について利用者に説明しているか
問12	福祉用具専門相談員は福祉用具を選定する時、あなたの身体状況や、生活環境をよく聞き、理解してくれましたか（過去１年以内の利用開始者対象）	利用者の身体状況や生活環境を踏まえて福祉用具を選定しているか
問13	福祉用具専門相談員は福祉用具選定について、それぞれの機能、メリットや注意点を十分に説明してくれましたか	福祉用具選定について、機能、メリット、注意点を利用者に十分に説明しているか
問14	福祉用具専門相談員は、使用する用具の取扱説明書を渡してくれましたか	利用者に対し、福祉用具の取扱説明書を確実に渡しているか
問15	福祉用具専門相談員は使用する福祉用具について、あなたや家族が使えるようになるまで丁寧に説明してくれましたか	使用する福祉用具について、利用者や家族に対して十分な説明を行っているか
問16	福祉用具の調整にあたっては、あなたの意思や身体状況をよく確認してくれましたか	利用者の意思や身体状況を十分確認した上で福祉用具の調整を行っているか
問17	福祉用具の調整にあたっては、あなたや家族に調整内容を丁寧に説明してくれましたか	福祉用具の調整に際し、利用者や家族に十分な説明を行っているか
問18	福祉用具の使用開始後１０日以内に、福祉用具の調子を確認するために、福祉用具専門相談員から電話や訪問がありましたか（過去半年以内の利用開始者対象）	使用開始直後のアフターサービスを適切に行っているか
問19	福祉用具の使用開始後、少なくとも６ヵ月に１度、福祉用具の調子を確認するために、福祉用具専門相談員が利用者宅を訪問してくれていますか	アフターサービスを適切に行っているか
問20	現在借りている福祉用具について、不満や要望を事業所に気軽に言うことができますか	利用者がサービスについての不満や要望を言いやすい環境を整えているか
問21	事業所は、不満や要望を良く聞いて対応してくれていますか	利用者の不満や要望に適切に対応しているか

○利用者調査の調査項目及び各調査項目のねらい　【特定施設入所者生活介護】

	項目	調査項目のねらい
問1	お食事の介助は安心できますか	利用者が安心できる食事介助を行っているか
問2	食堂でなくて居室で食べることは可能ですか	利用者の状況に応じ、居室で食事ができる体制を整えているか
問3	自分が入りたい時に自由にお風呂に入れますか（時間や回数の融通がききますか）	入浴時間について利用者の希望を尊重しているか
問4	お風呂の介助は安心できますか	利用者が安心できる入浴介助を行っているか
問5	生活に必要な介助を十分受けていますか（トイレ介助、ナースコール対応、ホーム内移動介助、外出介助など）	利用者が必要とする生活の介助を十分に行っているか
問6	ホームの部屋や毎日使うものは、汚れたときすぐきれいにしてくれますか（みんなで使う場所、部屋、寝具やタオルなど）	清潔な環境を整えているか
問7	職員は、日頃から、あなたのからだの調子を聞いてくれていますか	利用者の健康管理を適切に行っているか
問8	病気やケガなどの時、良く対応してくれていますか	病気やケガに対して十分な対応を行っているか
問9	職員は丁寧に接してくれていますか（嫌なことを言ったり、したりする職員はいない）	職員の接遇は適切か
問10	他の人に聞かれたくないことや見られたくないことに気遣いがされていますか	利用者のプライバシーに十分な配慮をしているか
問11	一日の過ごし方（ペース、生活内容）は、あなたにあっていますか	利用者に合った生活の過ごし方ができるような配慮をしているか
問12	相談したい時に、いつでも相談する職員はいますか	利用者からの相談に対応する体制を整えているか
問13	ボランティアや地域の方々、学生などと楽しく交流する機会がありますか	利用者が地域と交流する機会を設けているか
問14	自由に意見が言える雰囲気がありますか	利用者が意見を言いやすい環境を整えているか
問15	ホームは、特定施設サービス計画をつくる時、あなたの状況や、あなたや家族の要望をよく理解してくれましたか	利用者の状況や家族の要望を踏まえた上で特定施設サービス計画を作成しているか
問16	特定施設サービス計画について、十分な説明がありましたか	特定施設サービス計画について、利用者に対し十分な説明を行っているか
問17	サービスを利用する際の情報（公開情報）は入手しやすかったですか（過去１年間以内の利用開始者対象）	利用者がサービスを利用する際に情報が入手しやすい環境を整えているか
問18	契約の時、契約内容の確認は十分できましたか（過去１年間以内の利用開始者対象）	契約時に、利用者に対し契約内容の説明を十分に行っているか
問19	不満や要望を職員に気軽に言うことができますか	利用者がサービスに関する不満や要望を言いやすい環境を整えているか
問20	職員は不満や要望を良く聞いて対応してくれていますか	利用者の不満や要望に適切に対応しているか
問21	不満や苦情を吸い上げてサービスの改善につなげてくれますか	利用者の不満や苦情をサービスの改善につなげる体制があるか